



د مالي خدماتو د پراختيا لوي آمریت
آمریت عمومي توسعه خدمات مالي

د افغانستان بانک

شماره: ۹۹۷۴
تاریخ: ۱۳۸۹/۱۱/۱۹

۹۹۹۹-۱۰۰۱۳

به ریاست بانک ها و موسسات پول الکترونیک!

ماهیت: متحد المال

موضوع: رسیدگی به شکایات مشتریان

بر مبنای فقره اول ماده دهم مقررہ حقوق مشتریان در سکتور مالی، تمام موسسات مالی مکلف اند تا بخش مشخصی را در مدت شش ماه بعد از تاریخ صدور مقررہ مذکور غرض رسیدگی به شکایات و حل منازعات مالی مشتریان ایجاد کرده و میکانیزم رسیدگی به شکایات و منازعات را انکشاف دهند.

غرض حصول اطمینان از اقدامات موسسات مالی منجوز د افغانستان بانک در راستای ایجاد بخش فوق الذکر و چگونگی رسیدگی به شکایات مشتریان توسط موسسات مالی، واحد حمایت از حقوق مشتریان آمریت عمومی توسعه خدمات مالی که وظیفه وضع مقررات، رهنمود ها و متحد المال های مربوط به حقوق مشتریان را بر عهده دارد، موضوعات مربوط به حقوق مشتریان را با موسسات مالی پیگیری خواهد کرد. علاوه شایان ذکر است در حالاتی که د افغانستان بانک به صورت مستقیم از مشتریان موسسات مالی مجوز شکایت دریافت کند، آمریت عمومی توسعه خدمات مالی د افغانستان بانک شکایات دریافت شده را ثبت، و غرض رسیدگی و اجراات بعدی، آن را رسماً از ایمیل آدرس customer.protection@dab.gov.af به موسسات مالی مربوطه خواهد فرستاد. موسسات مالی مکلف اند تا به شکایات دریافت شده از طریق د افغانستان بانک، به اسرع وقت رسیدگی به آنها کرده و با فرستادن ایمیل به آدرس فوق از اجراات خویش رسماً اطمینان بخشند.

همچنان از موسسات مالی تقاضا می گردد تا در مدت دو هفته بعد از صدور این متحد المال، مسوول ارشد رسیدگی به حقوق مشتریان خویش را غرض نامین ارتباطات و رسیدگی به حقوق مشتریان با ذکر نام، موقف، ایمیل آدرس رسمی، و شماره تماس موصوف کتباً به آمریت عمومی توسعه خدمات مالی معرفی نمایند.

موضوع به شما نگاشته شد تا در زمینه اجراات نمایند.

با احترام

واحد الله نوشیر

سرپرست و معاون اول د افغانستان بانک

۹۹۹۹/۱۰۰۱۳

کپی از بکارت تحم تو مسوولیت کان